

Klausur – Mantelbogen



UNIVERSITY
OF APPLIED SCIENCES

Name, Vorname	
Matrikel-Nr.	
Studienzentrum	
Studiengang	Pflegemanagement
Fach	Studienschwerpunkt Ambulante Dienste
Art der Leistung	Prüfungsleistung
Klausur-Kennzeichen	PM-ADB-P12-111217
Datum	17.12.2011

Ausgegebene Arbeitsbögen _____

Abgegebene Arbeitsbögen _____

Ort, Datum

Ort, Datum

Name in Druckbuchstaben und Unterschrift Aufsichtsführende(r)

Prüfungskandidat(in)

Aufgabe	1	2	3	4	5	6	7	Σ	Note
max. Punktzahl	9	19	16	16	10	12	18	100	
Bewertung	Prüfer(in)								
	ggf. Gutachter(in) ¹								

Prüfer(in) (Name in Druckbuchstaben)

Datum, Unterschrift

ggf. Gutachter(in) (Name in Druckbuchstaben)

Datum, Unterschrift

¹ Ggf. Gutachten im Rahmen eines Widerspruchsverfahrens

Anmerkungen Prüfer(in):

Datum, Unterschrift

Anmerkungen Gutachter(in):

Datum, Unterschrift

Sonstige Anmerkungen:

Datum, Unterschrift

Studiengang	Pflegemanagement
Fach	Studienschwerpunkt Ambulante Dienste
Art der Leistung	Prüfungsleistung
Klausur-Kennzeichen	PM-ADB-P12-111217
Datum	17.12.2011

Bezüglich der Anfertigung Ihrer Arbeit sind folgende Hinweise verbindlich:

- Verwenden Sie ausschließlich das vom Aufsichtsführenden **zur Verfügung gestellte Papier**, und geben Sie sämtliches Papier (Lösungen, Schmierzettel und nicht gebrauchte Blätter) zum Schluss der Klausur wieder bei Ihrem Aufsichtsführenden ab. Eine nicht vollständig abgegebene Klausur gilt als nicht bestanden.
- Beschriften Sie jeden Bogen mit Ihrem **Namen und Ihrer Immatrikulationsnummer**. Lassen Sie bitte auf jeder Seite 1/3 ihrer Breite als Rand für Korrekturen frei, und nummerieren Sie die Seiten fortlaufend. Notieren Sie bei jeder Ihrer Antworten, auf welche Aufgabe bzw. Teilaufgabe sich diese bezieht.
- Die Lösungen und Lösungswege sind in einer für den Korrektanten **zweifelsfrei lesbaren Schrift** abzufassen (**kein Bleistift**). Korrekturen und Streichungen sind eindeutig vorzunehmen. Unleserliches wird nicht bewertet.
- Bei numerisch zu lösenden Aufgaben ist außer der Lösung stets der **Lösungsweg anzugeben**, aus dem eindeutig hervorgehen hat, wie die Lösung zustande gekommen ist.
- Die Klausur-Aufgaben können einbehalten werden. Dies bezieht sich **nicht** auf ausgeteilte Arbeitsblätter, auf denen Lösungen einzutragen sind.

Zur Prüfung sind bis auf Schreib- und Zeichenutensilien ausschließlich die nachstehend genannten Hilfsmittel zugelassen. Werden **andere als die hier angegebenen Hilfsmittel verwendet oder Täuschungsversuche** festgestellt, gilt die Prüfung als nicht bestanden und wird mit der Note **5** bewertet.

Bearbeitungszeit:	120 Minuten
Anzahl der Aufgaben:	7
Höchstpunktzahl:	100
Hilfsmittel:	keine

Aufgabe	1	2	3	4	5	6	7	insg.
max. Punktzahl	9	19	16	16	10	12	18	100

Viel Erfolg!

Aufgabe 1: Unternehmensgründung**9 Punkte**

Ihr Kommilitone Frank Luftig möchte nach dem Studium zum Diplom-Pflegewirt einen ambulanten Pflegedienst gründen und fragt Sie als Mitstudierende(r) um Rat. Er ist seit 20 Jahren in einem Krankenhaus als Krankenpfleger auf einer Normalstation beschäftigt. An den Präsenzphasen im Studium nimmt Frank Luftig nur sporadisch teil, da er häufig erkrankt ist. Bei den Klausuren erleben Sie Herrn Luftig als äußerst angespannt und nervös. Herr Luftig möchte den ambulanten Pflegedienst auch als verantwortliche Pflegefachkraft leiten. Seine Ehefrau ist zur Zeit arbeitslos und versorgt die beiden Kinder.

Nennen Sie drei Gründe, die in diesem Fallbeispiel gegen eine Unternehmensgründung sprechen.

9 Punkte

Aufgabe 2: Existenzsicherung**19 Punkte**

Aufgrund eines sogenannten Hausärztemangels werden seit einigen Jahren von der Bundesregierung in Deutschland Modellprojekte in strukturschwachen Gebieten gefördert, bei denen niedergelassene Ärzte die Hausbesuche durch ihre Medizinischen Fachangestellten durchführen lassen (u. a. AGnES, VERAH, MoPra). Die Medizinischen Fachangestellten übernehmen dabei vom Arzt delegierbare Leistungen, z. B. die Blutdruckkontrolle. Viele dieser Modellprojekte werden über den § 63 SGB V gefördert, so dass diese Leistungen durch die Krankenkassen zusätzlich zum Budget der niedergelassenen Ärzte finanziert werden.

- 2.1 Nennen Sie zwei Gründe, warum diese Modellprojekte nicht als ambulante Pflegedienste bei den Krankenkassen anerkannt werden können. 6 Punkte
- 2.2 Nennen Sie zwei Gründe, warum diese Modellprojekte zur Konkurrenz für ambulante Pflegedienste werden können. 6 Punkte
- 2.3 Sie arbeiten als Pflegefachkraft in einem ambulanten Pflegedienst, in dessen Einzugsgebiet das Modell AGnES umgesetzt wird. Die Tochter eines Ihrer pflegebedürftigen Kunden spricht Sie an: „Die Arzthelferin kann doch genauso gut Blutdruck messen wie Sie.“ Formulieren Sie eine Antwort, indem Sie einen Vorteil der Versorgung durch Ihren ambulanten Pflegedienst betonen. Achten Sie darauf, sich nicht negativ zum Modell AGnES zu äußern. 7 Punkte

Aufgabe 3: Finanzplanung**16 Punkte**

Als Geschäftsführer(in) des ambulanten Pflegedienstes „Pro Zuhause“ möchten Sie Prognosen erstellen, z. B. hinsichtlich der Umsatzermittlung. Sie wissen, wie viele Arbeitsstunden im laufenden Jahr geleistet wurden – und zwar unterschieden nach Qualifikation der Mitarbeiter(innen). Sie gehen davon aus, dass der Pflegedienst im kommenden Jahr ähnlich viele Leistungsstunden erbringt, nämlich:

Erfahrungswerte:

- Der ambulante Pflegedienst „Pro Zuhause“ erzielt im Durchschnitt folgende Entgelte pro Stunde: Für Behandlungspflege (inklusive Fahrzeiten) 42 €, für Grundpflege 28 € und für hauswirtschaftliche Leistungen 16 €.
- Je nach Qualifikation erbringt das Personal einen anderen Leistungsmix. Eine Pflegefachkraft ist mit 50 % ihrer Arbeitszeit in der Behandlungspflege tätig und mit den übrigen 50 % in der Grundpflege. Die Einsatzzeit einer Hilfskraft verteilt sich dagegen wie folgt: 75 % Grundpflege, 25 % hauswirtschaftliche Leistungen.
- Vertragliche Jahresarbeitszeit:

Gruppe	Std./ Jahr
PDL	1.800
Pflegefachkräfte	9.600
Hilfskräfte	2.400
Summen	13.800

- Wegen Urlaub, Krankheit, Fortbildung erbringt eine Pflegekraft nur in 75 % ihrer vertraglichen Arbeitszeit abrechenbare Leistungen. Ausnahme: Die PDL erbringt im Jahr 700 Stunden abrechenbare Leistungen.

- 3.1 Wie viel Erlös erwirtschaftet eine Pflegefachkraft pro geleisteter Arbeitsstunde? 4 Punkte
- 3.2 Wie viel Erlös erwirtschaftet eine Hilfskraft pro geleisteter Arbeitsstunde? 4 Punkte
- 3.3 Wie viel Umsatz erwirtschaften die Pflegefachkräfte (inkl. PDL) pro Jahr? 4 Punkte
- 3.4 Wie viel Umsatz erwirtschaften die Hilfskräfte pro Jahr? 4 Punkte

Aufgabe 4: Vergütungsverhandlung**16 Punkte**

- 4.1 Nennen Sie drei Kriterien für eine wirtschaftliche Betriebsführung zur Erfüllung des Versorgungsvertrags nach SGB XI. 6 Punkte
- 4.2 Nennen Sie fünf Fragen, die ein ambulanter Pflegedienst vor Verhandlungsbeginn intern klären sollte. 10 Punkte

Aufgabe 5: Erstbesuch**10 Punkte**

- 5.1 Nennen Sie die beiden Hauptfunktionen des Erstbesuchs in der ambulanten Pflege. 4 Punkte
- 5.2 Nennen Sie die drei Bestandteile, die der MDK bzgl. der Dokumentation der Pflegeanamnese fordert. 6 Punkte

Aufgabe 6: Umweltmanagement**12 Punkte**

- Zur Durchsetzung seiner rechtlichen Ansprüche bedient sich der Gesetzgeber im Umweltbereich ordnungsrechtlicher Instrumente. 12 Punkte
- Nennen Sie die vier ordnungsrechtlichen Instrumente und erläutern Sie eines dieser Instrumente in seiner Bedeutung für den Umweltschutz.

Aufgabe 7: Vernetzung und Koordination**18 Punkte**

Case Management ist eine einzelfallorientierte Methode. Zielgruppe sind Menschen in komplexen Problemlagen, zu deren Lösung eine Beteiligung mehrerer Akteure notwendig ist. Die typische Vorgehensweise beim Case Management ähnelt dem Phasenmodell des Pflegeprozesses. Es gibt jedoch auch Unterschiede.

- 7.1 Nennen Sie die Schrittfolge für Vorgehensweisen beim Case Management. 9 Punkte
- 7.2 Erläutern Sie Aufgaben des Case Managers beim sog. Kontraktmanagement (Linking). 9 Punkte

Studiengang	Pflegemanagement
Fach	Studienschwerpunkt Ambulante Dienste
Art der Leistung	Prüfungsleistung
Klausur-Kennzeichen	PM-ADB-P12-111217
Datum	17.12.2011

Für die Bewertung und Abgabe der Prüfungsleistung sind folgende Hinweise verbindlich:

- Die Vergabe der Punkte nehmen Sie bitte so vor, wie in der Korrekturrichtlinie ausgewiesen. Eine summarische Angabe von Punkten für Aufgaben, die in der Korrekturrichtlinie detailliert bewertet worden sind, ist nicht gestattet.
- Nur dann, wenn die Punkte für eine Aufgabe nicht differenziert vorgegeben sind, ist ihre Aufschlüsselung auf die einzelnen Lösungsschritte Ihnen überlassen.
- Stoßen Sie bei Ihrer Korrektur auf einen anderen richtigen als den in der Korrekturrichtlinie angegebenen Lösungsweg, dann nehmen Sie bitte die Verteilung der Punkte sinngemäß zur Korrekturrichtlinie vor.
- Rechenfehler sollten grundsätzlich nur zur Abwertung des betreffenden Teilschrittes führen. Wurde mit einem falschen Zwischenergebnis richtig weitergerechnet, so erteilen Sie die hierfür vorgesehenen Punkte ohne weiteren Abzug.
- Ihre Korrekturhinweise und Punktbewertung nehmen Sie bitte in einer zweifelsfrei lesbaren **roten** Schrift vor.
- Die von Ihnen vergebenen Punkte und die daraus sich gemäß dem nachstehenden Notenschema ergebende Bewertung tragen Sie bitte in den Klausur-Mantelbogen ein. Unterzeichnen Sie bitte Ihre Notenfestlegung auf dem Mantelbogen.
- Gemäß der Prüfungsordnung ist Ihrer Bewertung das folgende Notenschema zu Grunde zu legen:

Note	1,0	1,3	1,7	2,0	2,3	2,7	3,0	3,3	3,7	4,0	5,0
Punktzahl	100-95	94,5-90	89,5-85	84,5-80	79,5-75	74,5-70	69,5-65	64,5-60	59,5-55	54,5-50	49,5-0

Die korrigierten Arbeiten reichen Sie bitte spätestens bis zum

04.01.2012

bei Ihrem Studienzentrum ein. Dies muss persönlich oder per Einschreiben erfolgen. Der Abgabetermin ist unbedingt einzuhalten. Sollte sich aus vorher nicht absehbaren Gründen eine Terminüberschreitung abzeichnen, so bitten wir Sie, dies unverzüglich dem Prüfungsamt der Hochschule anzuzeigen (Tel. 040 / 35094-311 bzw. birgit.hupe@hamburger-fh.de).

Lösung 1**Unternehmensgründung****9 Punkte****Gründe gegen eine Unternehmensgründung** (SB 1, S. 10 f.; S. 21)**max. 9 Punkte**

Herr Luftig scheint nicht die persönlichen Voraussetzungen zu haben:

(je Nennung 3 P)

- Er hat keine Erfahrung in der ambulanten Pflege, ihm fehlen daher die Voraussetzungen, um als leitende bzw. verantwortliche Pflegefachkraft in der ambulanten Pflege zu arbeiten.
- Die häufigen Erkrankungen lassen nicht auf eine gute gesundheitliche Verfassung schließen.
- Die finanzielle Versorgung der Familie kann zum Problem werden, die Kreditwürdigkeit bei Banken ist ggf. nicht gegeben.
- Die Nervosität bei Prüfungen lässt nicht auf eine hohe Belastbarkeit schließen.

(Lösungshinweis: Auch andere Nennungen, die sich aus dem Fallbeispiel ableiten lassen, sind mit Punkten zu bewerten.)

Lösung 2**Existenzsicherung****19 Punkte****2.1 Gründe, warum Modellprojekte nicht als ambulante Pflegedienste bei den Krankenkassen anerkannt werden können** (SB 1, S. 22 f.)**max. 6 Punkte**

- Sie haben keine eigene Rechtsform,
- es arbeitet hier nicht eine definierte Anzahl von Pflegefachkräften,
- ein Versorgungsvertrag mit Krankenkassen hat andere rechtliche Grundlagen (§ 132a SGB V),
- die Finanzierung erfolgt modellhaft.

(je Nennung 3 P)

2.2 Gründe, warum diese Modellprojekte zur Konkurrenz für ambulante Pflegedienste werden können (SB 2, S. 22)**max. 6 Punkte**

- Am Modellprojekt beteiligte niedergelassene Ärzte führen vermehrt Leistungen innerhalb der Modellfinanzierung durch, die bisher als SGB V-Leistungen über ambulante Pflegedienste erbracht wurden (Behandlungspflege).
- Ambulante Pflegedienste verlieren dadurch auf Dauer Leistungen, die im Zusammenhang mit anderen Leistungen (z. B. SGB XI-Leistungen) finanziell attraktiv sind.

(je Nennung 3 P)

(Lösungshinweis: Auch andere schlüssige Alternativen werden mit Punkten bewertet.)

2.3 Vorteil der Versorgung durch einen ambulanten Pflegedienst (SB 1, S. 18 ff.)**7 Punkte**

„Ein ambulanter Pflegedienst übernimmt nicht nur die Leistung „Blutdruckmessung“, sondern hat auch einen Versorgungsvertrag mit den Pflegekassen. Somit übernimmt unser ambulanter Pflegedienst auch die Leistungen der Pflegeversicherung für Ihren Vater. Sicher ist es Ihrem Vater angenehm, wenn die Pflegekraft, die morgens bei der Körperpflege hilft, auch dann gleich den Blutdruck messen kann.“

(Lösungshinweis: Auch andere schlüssige Alternativen werden mit Punkten bewertet, bei negativer Formulierung werden keine Punkte vergeben.)

Lösung 3**Finanzplanung****16 Punkte****3.1 Erlös einer Pflegefachkraft pro geleisteter Arbeitsstunde (SB 2, S. 16 ff.)****4 Punkte**

$$(42 \text{ €} \times 0,5) + (28 \text{ €} \times 0,5) = 21 \text{ €} + 14 \text{ €} = \mathbf{35 \text{ €}}$$

3.2 Erlös einer Hilfskraft pro geleisteter Arbeitsstunde (SB 2, S. 16 ff.)**4 Punkte**

$$(28 \text{ €} \times 0,75) + (16 \text{ €} \times 0,25) = 21 \text{ €} + 4 \text{ €} = \mathbf{25 \text{ €}}$$

3.3 Umsatz der Pflegefachkräfte (inkl. PDL) pro Jahr (SB 2, S. 16 ff.)**4 Punkte**

	Arbeitszeit (Stunden)	Einsatzzeit x Stundenerlös	Umsatz (Euro)
PDL	1.800	700 x 35 €	24.500
Pflegefachkräfte	9.600	7.200 x 35 €	252.000
Summe			276.500

3.4 Umsatz der Hilfskräfte pro Jahr (SB 2, S. 16 ff.)**4 Punkte**

	Arbeitszeit (Stunden)	Einsatzzeit x Stundenerlös	Umsatz (Euro)
Hilfskräfte	2.400	1.800 x 25 €	45.000

(Lösungshinweis: Es sind jeweils 2 Punkte für den richtigen Rechenweg und 2 Punkte für die Lösung zu vergeben.)

Lösung 4**Vergütungsverhandlung****16 Punkte****4.1 Kriterien für eine wirtschaftliche Betriebsführung zur Erfüllung des Versorgungsvertrags nach SGB XI (SB 3, S. 13 f.)****max. 6 Punkte**

- Die Tourenplanung – der Pflegedienst sollte möglichst kurze Wege planen.
- Die PDL-, Verwaltungs- oder / und Overheadkosten müssen in einem nachvollziehbaren Verhältnis zu den Leistungen stehen.
- Die Sachkosten müssen ebenfalls in einem nachvollziehbaren Verhältnis zur Größe der Pflegeeinrichtung stehen.

(je Nennung 2 P)

4.2 Vor Verhandlungsbeginn intern zu klärende Fragen (SB 3, S. 39 f.)**max. 10 Punkte**

- Arbeiten wir wirtschaftlich?
- Werden alle gesetzlichen Regeln beachtet?
- Welche Preise haben unsere Wettbewerber?
- Wie hoch soll die Preiserhöhung sein?
- Unabhängig von der eigenen Kalkulation: Welche Erhöhung soll mindestens erreicht werden?
- Können die eigenen Mitarbeiter(innen) die Preiserhöhung „verkaufen“?
- Müssen Verhandlungen allein geführt werden?
- Wollen wir die Verhandlung alleine führen oder können wir auf externe Hilfe bauen?

(je Nennung 2 P)

Lösung 5**Erstbesuch****10 Punkte****5.1 Hauptfunktionen des Erstbesuchs in der ambulanten Pflege (SB 4, S. 9 f.)****max. 4 Punkte**

- Pflegeanamnese mit Feststellung des Pflegebedarfs und Pflegeplanung,
- Verkaufsgespräch für Pflegeleistungen.

(je Nennung 2 P)

5.2 Bestandteile, die der MDK bzgl. der Dokumentation der Pflegeanamnese fordert (SB 4, S. 10)**max. 6 Punkte**

- Eine Gesundheitsgeschichte,
- persönliche Pflegegewohnheiten,
- die Gesamtbeschreibung der aktuellen Situation (Ist-Zustand).

(je Nennung 2 P)

Lösung 6**Umweltmanagement****12 Punkte****Nennung von vier ordnungsrechtlichen Instrumenten und Erläuterung von einem dieser Instrumente in seiner Bedeutung für den Umweltschutz (SB 1, S. 11 f.)****max. 12 Punkte**

Ordnungsrechtliche Instrumente:

(1 P je Nennung
eines Instruments;
8 P je
Erläuterung eines
Instruments)

- Verbote
Die Umweltverbote beziehen sich auf die Errichtung und den Betrieb bestimmter Anlagen, die Herstellung, das Inverkehrbringen, die Grenzüberschreitung bestimmter Anlagen und Verwendung von Stoffen sowie bestimmte Handlungen in Schutzgebieten. Die Verbote können auf zwei verschiedenen Wegen durchgesetzt werden:
 - durch ein präventives Verbot mit Erlaubnisvorbehalt (Kontrollerlaubnis) und
 - durch ein repressives Verbot mit Befreiungsvorbehalt (Ausnahmebewilligung).
- Beschränkungen
Eine Beschränkung von umweltrelevanten Tätigkeiten wird durch folgende Umweltstandards erreicht:
 - Umwelt- und Qualitätsnormen
Sie legen Immissions- und Belastungsgrenzen für bestimmte Bereiche fest.
 - Emissionsnormen für Anlagen
Sie legen Grenzwerte fest, die bei der Emission aus Anlagen nicht überschritten werden dürfen.
 - Bauartnormen und Betriebsnormen
Sie enthalten Anforderungen für die Errichtung, die Beschaffenheit und den Betrieb von Anlagen.
 - Produktnormen für Stoffe
Sie beziehen sich auf die Mengen von Schadstoffen, die bei der Emission eines Stoffes nicht überschritten werden dürfen.

Die oben genannten Beschränkungen dienen zur Reduzierung der Umweltschädlichkeit einer Handlung auf ein Minimum. Sie unterscheiden sich von Verboten dadurch, dass eine umweltrelevante Tätigkeit nicht grundsätzlich verboten, andererseits auch nicht erwünscht ist.

- Gebote
Umweltgebote dienen der Verhaltenslenkung. Sie legen dem Einzelnen bzw. dem Unternehmen eine Reihe von Pflichten auf, wodurch ein umweltpflegendes Verhalten erzeugt wird. Zur Erreichung eines umweltfreundlichen Verhaltens aller betroffenen Personenkreise gelten verschiedene Umweltpflichten und Nebenpflichten. Die Umweltpflichten lassen sich einord-

nen in:

- **Leistungspflicht**
Sie verpflichtet zu einem bestimmten umweltfreundlichen Handeln (z. B. Kennzeichnungspflichten).
 - **Duldungspflicht**
Sie verpflichtet, das umweltpflegliche Handeln Anderer zu dulden (z. B. Betretungsrechte von Waldgebieten zum Zwecke der Erholung).
 - **Unterlassungspflicht**
Sie verpflichtet zur Unterlassung eines umweltfeindlichen Handelns. Durch die überwachungsdienlichen Nebenpflichten, z. B. die Anzeige- oder Anmeldepflicht einer umweltrelevanten Tätigkeit durch den Betreiber, werden die zuständigen Behörden in Kenntnis darüber gesetzt und können entsprechende Verfahren veranlassen und überwachen (z. B. Genehmigungs- oder Bewilligungsverfahren).
 - **Organisationspflicht**
Sie bezieht sich z. B. auf die Schaffung einer Umweltorganisation innerhalb eines Unternehmens und durch die Bestellung von gesetzlich geforderten Beauftragten für Abfall-, Gewässer- und Immissionsschutz.
- **Behördliche Verfügungen**
Die Behörden können durch Verfügungen und Anordnungen nicht befolgte Ge- und Verbote durchsetzen und gegen umweltschädigendes Verhalten vorgehen. Ermächtigt werden die Behörden hierzu durch umweltspezifische Gesetze sowie das Polizei- und Ordnungsrecht der Länder.

Stützt sich das Einschreiten einer Behörde auf polizeirechtliche Generalklauseln, so ist eine Voraussetzung das Vorliegen der Gefährdung der öffentlichen Sicherheit. Die öffentliche Sicherheit umfasst alle geschriebenen Rechtsquellen, die Grundrechte sowie den Staat mit allen seinen Einrichtungen.

Lösung 7

Vernetzung und Koordination

18 Punkte

7.1 Schrittfolge für Vorgehensweisen beim Case Management (SB 3, S. 15 ff.)

max. 9 Punkte

Die Schrittfolge lautet:

1. Fallerschließung und Aufnahme (Case finding)
2. Problemeinschätzung und Bedarfsklärung (Assessment)
3. Zielvereinbarung und Hilfeplanung (Versorgungsplan/Serviceplan)
4. Kontraktmanagement (Linking)
5. Monitoring der Leistungserbringung
6. (Summative) Evaluation des Unterstützungsprozesses
7. Entpflichtung
8. Rechenschaftsablegung

(je Arbeitsschritt
1 P;
für die richtige
Reihenfolge 1 P)

7.2 Aufgaben des Case Managers beim sog. Kontraktmanagement (Linking) (SB 3, S. 15 f.)**9 Punkte**

Zu den wesentlichen Aufgaben des Case Managers gehört es, passende Dienstleistungsanbieter und informelle Helfer zu vermitteln bzw. zu verpflichten und aus diesem Kreis ein Team zu bilden, das die Umsetzung des Versorgungsplans in die Hand nimmt.

(3 P)

Das setzt voraus, dass der Case Manager Beziehungen zur Vielzahl der gesundheitlichen, pflegerischen und sozialen Dienste aufbaut, damit er bei entsprechendem individuellem Bedarf die „richtige Maßnahme zur rechten Zeit“ einleiten kann.

(3 P)

Seine Aufgabe ist es, das heterogene Team funktionsfähig zu machen bzw. zu halten. Um die divergierenden Interessen, Sichtweisen und Standpunkte miteinander zu vereinbaren, muss der Case Manager Verhandlungen führen und ggf. Konflikte schlichten.

(3 P)